

心のバリアフリーガイドライン（素案）

目 次

ガイドライン策定の趣旨	2
都のバリアフリーを取り巻く現状	3
取組の方向性	4
取組のための考え方	
子供へのユニバーサルデザイン教育	5
地域住民を対象としたユニバーサルデザインワークショップ等	9
福祉のまちづくりサポーター等の養成	13
事業者における接遇向上研修	16
施設・設備の適正利用や障害者等の理解促進に向けた普及啓発	19
様々な団体による取組	22

ガイドライン策定の趣旨

すべての人が、安全で、安心して、かつ、快適に暮らし、又は訪れることができる福祉のまちづくりを進めるためには、建築物や交通機関のバリアフリー化などの物理的な環境整備とともに、利用者である高齢者、障害者を含めた人々の多様性について理解を図り、個々の状況に応じて必要な配慮を行う、心のバリアフリーに向けた取組を推進することが重要です。

しかし、ハード整備と異なり、明確な基準のないソフト面の取組については、今まで実施していない区市町村や事業者においては「何をやればいいのかわからない」、「やってみたいがやり方がわからない」という意見もあります。

そこで、区市町村等において、心のバリアフリーに向けた取組を実施する際の参考となるよう、学校や地域での学習や事業者における社員教育、理解促進に向けた普及啓発等、取組の考え方と効果的な実例を掲載しました。

本ガイドラインが、皆様の今後の取組の参考になれば幸いです。

都のバリアフリーを取り巻く現状

都では、これまで福祉のまちづくり条例の制定や条例に基づく基本計画として福祉のまちづくり推進計画を策定して、各種の取組を推進してきました。その結果、鉄道駅におけるエレベーター整備等による段差解消やだれでもトイレの整備、ノンステップバス車両の普及など、ハード面のバリアフリーは全国を上回るなど、着実に進展している状況です。

ハード面の整備が進む一方で、例えば、だれでもトイレや障害者用駐車区画が正しく利用されず、本来必要としている人が使えないという課題も見られます。また、障害者と付き合う中で戸惑ったり悩んだりする経験がある、と回答した人が6割を超えており、外出時に困っている人を見かけても「手助けをしていいものかどうかわからなかった」ため、「何もしなかった」人も一定程度いるという調査結果もあります。

平成28年4月には、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行され、行政は合理的配慮の提供が義務化されるとともに、民間事業者に対しても合理的配慮の提供について努力義務が課されます。さらに、2020年には、東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催され、障害者や外国人等を含め、国内外から多くの人々が東京を訪れます。

こうした今、まちなかで困っている人に積極的に声を掛けるなど、心のバリアフリーを都民一人ひとりが自発的な行動として実践することを促していく必要があります。そのための取組を行政や事業者が推進し、心のバリアフリーを実感できる社会に発展させることが必要となっています。

取組の方向性

心のバリアフリーを広げていくためにはこの取組の目的や働きかける対象により、方法は異なってきます。

本ガイドラインにおいては、現在区市町村において実施している様々な取組の中から、対象を小中学生、地域住民、事業者等にわけ、それぞれに対しての働きかけ方や、行政に対する住民参加の方法等について、5つの項目に分けて紹介しています。

これらの取組は、単独で実施するだけでなく、複数の取組を組み合わせることで、幅広い方々への普及啓発が可能になるので、区市町村の実情や目的に応じて参考にしてください。

紹介する取組

取組の目的	取組内容
子供たちへの普及	子供へのユニバーサルデザイン教育
地域住民への普及	地域住民を対象としたユニバーサルデザインワークショップ等
行政への住民参加	福祉のまちづくりサポーター等の養成
事業者への普及	事業者における接遇向上研修
子供から事業者等まで目的に応じて幅広く普及	施設・設備の適正利用や障害者等の理解促進に向けた普及啓発

取組の目的や対象者に応じて、様々な取組を組み合わせることで、効果的な普及が可能

取組のための考え方

子供へのユニバーサルデザイン教育

小中学校における総合的な学習の時間などを活用して将来の福祉のまちづくりの担い手である児童や生徒の思いやりの心を育み、様々な人々の多様性について理解を図るための取組です。

発達段階に応じて、子供の時から自分たちが実際に障害者等の立場を体験したり、障害のある人と交流しながら学ぶことによって、成長する中で障害者理解が深まるとともに、まちなかで困っている人を見かけたときには積極的に手を差し伸べられることができるような、思いやりの心を醸成することが期待されます。

区市町村の教育部門や福祉部門が主体となって事業を企画している方法のほか、地域の社会福祉協議会や障害者団体等が教育プログラムを作成していることから、それらを活用する方法があります。

取組のポイント

- 総合的な学習の時間に取り組んでいる例が多い
- 障害のある方等に参加してもらい、児童・生徒との対話を通じて、必要な知識や実体験を直接伝えてもらう
- 既に取り組まれている人権教育の時間に加えて取り組むことで、学習内容を充実させることができる
- 色々な障害について理解できる取組とすること
(例：内部障害、精神障害などのように、見た目からはわからないような障害を持っている人)
- 体験の直後に議論等を行い、子供に考えさせる時間を作ることが望ましい
- 体験等に加えて、事前学習、振り返り学習をして、学びを定着させ、実践できる学習とする
- 子供が学んだことを帰宅後、家庭でも話し合ったり、実践するなど家族に還元できるような取組とする
- 教育委員会と連携するなどし、全ての学校での取組実施を促す
- 学習プログラムを持っている当事者団体のほか、NPO、社協等との連携も検討する
- ボランティア体験は、心のバリアフリーの実践の機会として有効

取組の流れ（一例）

【事前の取組】 所要時間：45分（1コマ）

事前学習

テキスト等を使って基礎知識を身に付ける（45分）

【体験学習当日】 所要時間：90分（2コマ）

導入

障害者の講話

障害を持っている方からまちなかで困ったこと、配慮してほしいことなどの実体験を伝えてもらう（10分）

メイン

疑似体験①

当事者とともに、車いす、白杖、アイマスク体験などを通じ、高齢者や障害者の視点を経験する（20分）

ワークショップ①

疑似体験を通じて感じたこと等について、障害者も加えて意見交換を行い、知識の深化を図る（15分）

疑似体験②

疑似体験①で実施したものと異なった体験を当事者とともに実施し、違う立場の障害者等の視点を経験する（20分）

ワークショップ②

疑似体験を通じて感じたこと等について、障害者も加えて意見交換を行い、知識の深化を図る（15分）

まとめ

体験学習まとめ

全体を通じての気づきを整理するとともに、伝えたかったこと、障害のある方からのアドバイス等をもらう（10分）

【事後の取組】 所要時間：45分（1コマ）

振り返り学習

実施した経験とテキスト等の内容を踏まえ、振り返りを行い、知識の定着・深化を図る（45分）

取組事例① 出前講座（江東区）

【取組内容】

- ・小学4年生を対象に、総合学習の時間を活用した交流学习
- ・障害者の講話、体験学習、児童同士でのグループワークなどを実施
- ・平成26年度は7校で実施、平成27年度は10校で実施予定

※取組の一例は以下のとおり

プログラム	具体的な取組例
障害者の講話	どんな時に助けを必要としているか、街なかにユニバーサルデザインのどのような工夫がされているか、などについて
体験学習	当事者の使う身振り、手話、空書きなどを使った伝言ゲーム
グループワーク	ワーキング形式で、エレベーター・エスカレーター・階段を誰が優先的に使ったら良いか等を考える

【学習の実施方法】

- ・学習内容については、平成22年度から平成25年度まで区民協働ワークショップで議論を重ね検証を実施
- ・平成26年度からは、地域住民や障害当事者等で構成されるやさしいまちづくり相談員が講師を担うなど、主体となって各小学校を訪問して実施

【取組のポイント】

- ・学習の内容については、相談員と事務局で事前に確認するとともに、各出前講座終了後に振り返りを実施し、次回の講座に活用している
- ・ワークショップや講座当日には、アドバイザーとして学識経験者に毎年参加を依頼
- ・毎年度、実施を希望する小学校を調査
- ・小学校との調整は事務局（区）で行い、出前講座の具体的な内容等の調整を相談員のコアメンバー3人と事務局で小学校と行う
- ・調整にあたっては、事前に学識経験者の方が参加しやすい日程を確認
- ・相談員のコアメンバーが必ず出席できる日に実施
- ・出前講座当日は相談員が主体となり進行
- ・相談員には障害者の方が多いため、事務局が裏方として参加し、パネルの設置やいすの配置など出前講座の準備を実施

<学習内容を考えるワークショップ>



<体験学習当日の様子>



取組事例② 福祉部と区民の協働による総合的な学習の時間支援事業（大田区）

【取組内容】

- ・小中学校の総合学習の時間を活用し、体験活動等を通じた障害者理解の取組を実施
- ・当事者の講話や、白杖体験、ガイドヘルプ体験、車いす体験、手話体験等に加え、希望する一部の学校には、ワークショップ形式で、模擬体験などを通して知的障害者についての共感と初歩的な知識を得る等、理解促進のための取組も実施

※知的障害者の理解促進のための取組例

体験事例	目的
両手に軍手をはめ、決められた時間内（1分）に枠の中に小さなシールを貼る	知的障害者の立場に立って、難しいことをやる時の気持ちを体験してもらう
2リットルのペットボトルを半分に切り、回りにサララップを巻き、パワーポイントのスライドショーを通じて、視野が狭い飲み口から何が見えるかを体験してもらう	一つのことに集中してしまうと、周りが見えなくなることがあると伝える
日常生活の中の母親とのやりとりを4コマ漫画にして見てもらう	わかりやすい伝え方を子どもたちに考えてもらう

【実施に当たってのポイント】

- ・学校との連絡調整、車いす等の配送等、障害団体で行うことが難しいことは区が行い、講師の派遣を団体に依頼するなど、区と障害者団体（区民）がそれぞれの役割を決め、協働で実施
- ・講話の中には簡単なワークショップを取り入れ、子どもの集中が切れないようする
- ・子どもたちに楽しく学んでもらうために、伝えるべきことはそのままにしながらも、子どもの反応を見て、その都度内容を変更・見直しするなど、工夫を積み重ねている
- ・知的障がいについての理解促進を行う際には楽しく、わかりやすく教えることを意識

【その他】

- ・参加者の声には特に知的障害に関する取組に対して、「知的障害がある方の感じていることを体験できる機会は貴重だった」といった内容がある
- ・平成26年度から、この事業で培ったわかりやすく伝えるためのノウハウ等を活用し、地域住民を対象とした「地域におけるユニバーサルデザイン実践講座」を実施中

<白杖を使った当事者体験>



<当事者による講話>



地域住民を対象としたユニバーサルデザインワークショップ等

身近な地域で学習会を開催し、相手の人権を尊重した上で多様性を理解するための必要な知識や技術等を学ぶ取組です。

学習会の形式は、ワークショップ・セミナー・シンポジウム等があり、内容や参加人数等に応じて適した方法は異なりますが、多くの人に参加してもらうとともに、参加者が主体的に考え、受講後に実践できる内容にすることが重要です。

ワークショップ形式をとることで、学習の深化につながり、取組のスパイラルアップを図りやすくなります。

取組のポイント

- ワークショップ（小集団による討論）、セミナー（講師による講演）、シンポジウム（複数のパネリストによる討論）等、内容や参加人数に応じた方法を選択する必要があるが、参加者が聞くだけでなく、主体的に考えるよう促すことが必要。
- 中でも、様々な立場の人が双方向で意見交換ができるワークショップ形式は、学習の深化につながりやすい。
- 様々な特性を持つ障害者、高齢者等にも参加してもらい、お互いの立場に対する理解を深めてもらう。
- 講演形式を採る場合であっても、講演の途中で座ったままでもできるような障害者体験を取り入れるなど、一方的な内容にならないように気を付ける
- より多くの人に参加してもらうために、小学生とその保護者を対象とするイベントにするなど、親子で参加できるプログラムなども望ましい。
- 継続的な取組としていくために、講師となる人材の養成や、ノウハウを持っている団体等との連携が必要

取組の流れ（一例）

【ワークショップ形式を活用した場合の流れ】 所要時間：3時間

講義	<p>障害者の講話 障害を持っている方からまちなかで困ったこと、配慮してほしいことなどの実体験を伝えてもらう（10分）</p>
体験・意見整理	<p>疑似体験 車いす、白杖、アイマスク体験として、施設やまちなかを歩き、高齢者や障害者の視点を経験する（60分）</p> <p>グループワーク 疑似体験を通じて感じたこと等について、テーマを定めて障害者も加えて双方向での意見交換を行い、知識の深化を図るとともに、グループごとに考えを取りまとめる（60分）</p>
発表・まとめ	<p>発表 質疑応答 グループワークにより取りまとめた意見を発表し、それについて質疑応答を行うことで、さらなる知識の深化を図る。（40分）</p> <p>体験学習 まとめ 全体を通じての気づきを整理するとともに、伝えたかったこと、障害のある方からのアドバイス等をもらう（10分）</p>

取組事例①ユニバーサルデザイン・おたがいさま運動研修会（品川区）

【取組概要】

- ・ユニバーサルデザイン・おたがいさま運動の基礎知識の学習、事例紹介及び理解促進
- ・当事者の立場に立ち、何ができるのかを考え、実感することができる機会とすることを目的として実施

取組の一例

取組事例	内容・目的
講義	座学により、ユニバーサルデザイン・おたがいさま運動の基礎知識を学ぶ
車いす、白杖体験	設定されたコースを当事者と車いすや白杖で回することで、介助する側、される側それぞれの立場を学ぶ
補助犬ユーザー講習会	盲導犬や聴導犬ユーザー等の話を直接聞くことで、様々な立場の方の視点から、どんな時に手助けが必要かを学ぶ

【取組のポイント】

- ・多くの人に参加してもらえるよう、あらかじめ決まった会議やイベント等と連携
- ・基礎知識等に関する講義の部分は重要なポイントのみに絞り、体験型の研修と補助犬ユーザー等の講演会など当事者から直接話を聞く機会の比重を大きくしている
- ・体験については、身近な地域の道路や公園、校舎などの段差を使う、来客対応等を想定したシミュレーションを行うなど、身近な場所でどんな便利や不便があるのかを実感できるプログラムを作るよう配慮している
- ・プログラムや体験の中身、コースは、区と委託業者が調整し作成した素案を基に、区、委託業者、参加者の代表などにより、研修会を行う現場を確認しながら打合せを進め、参加者側の要望や意見などを取り入れながら決定している

【その他】

- ・参加者の9割以上の方が高い満足度であったと回答
- ・27年度は事業の一部を社協の協力により実施するとともに、教育委員会との連携による研修会を、モデルで1校実施予定で、その状況により次年度以降の拡大について検討するなど、地区社協や教育委員会とも連携
- ・講義の内容を盛り込んだDVDを作成し、今後の研修会で活用していく予定

※おたがいさま運動・・・困っている人がいたら助ける。困ったときは「助けて」と言える。そんなことが当たり前でできる「支え合いのまちづくり」をみんなで進める運動

<補助犬ユーザーによる講話>



取組事例②ユニバーサルデザイン普及啓発事業（世田谷区）

【事業概要】

- ・ 障害者団体も参画し、協働でイベントを企画
- ・ イベントは、区民参加のワークショップ形式により実施
- ・ 企画段階で計4回の打ち合わせを実施
- ・ 車いす体験、アイマスク体験といった一般的なものに加えて、ゴールボール体験、点字名刺の作成体験などを実施
- ・ 聴導犬に関する講話や簡単な手話の体験、障害者との交流なども実施し、障害について幅広く学べる内容にしている

【取組のポイント】

- ・ 障害者団体も参画し、作業を進めていくことで、イベント開催による普及啓発に加え、UDに関わる区民等の養成を行うことが可能
- ・ 最初のワークショップで、昨年度の振り返りを実施し、その反省等を踏まえた上で、当該年度のプログラムについてアイデアを出し合っていく
- ・ 最初に昨年度の振り返りを行うことで、新しく入ったメンバーも理解が深まり、アイデアが出しやすくなる
- ・ 事前準備、ワークショップの運営、資料作成等の裏方業務については、ノウハウを持っている事業者に委託することで、参加者は体験や学習に集中できる
- ・ 小さい子供にとっては座学などで学ぶには難しい内容を含んでいるため、楽しく体験しながら学べるスタンプラリー形式を採用している

【参加者からの声】

- ・ 体験により気づきが得られる、との声が多かった
- ・ (感想の一例)「知っているつもりだったが、初めて聞くこと、体験することはばかりだった」、「障害者とじかに接してみて初めて気づくことがあった」など

＜企画の前に前年度の振り返りを実施＞



＜子供たちに大人気のゴールボール体験＞



福祉のまちづくりサポーター等の養成

「福祉のまちづくりサポーター」とは、各区市町村において、その地域の住民が福祉のまちづくりの様々な施策について主体的に参加し、行政と協働して活動する仕組みです。

具体的には、まち歩き点検やワークショップ等により、検討した結果を行政に反映させることや、行政が行うアンケート調査の回答をすることで、住民の意見を積極的に行政へ届ける役割を果たしています。

また、サポーターとなっている人が、ユニバーサルデザイン教育や地域でのワークショップの講師を務めたり、施設改修の際にアドバイザーとして派遣されたりする事例もあるなど、その他の取組の担い手になる事例もあります。

行政が継続して福祉のまちづくりのスパイラルアップを図るための手段として、住民参加は大切な役割を果たすことから、こうした取組を広げていくことが重要です。

主な活動内容

- ・施設建設、改修の際の現地調査、意見提出、整備後の検証
- ・まち歩き点検（歩道などの確認）
- ・学校や地域でのユニバーサルデザイン学習の講師
- ・行政が行う調査への回答
- ・まちづくりの普及、啓発への協力

取組のポイント

- ・サポーターを養成するだけでなく、養成した後の活用が重要
- ・福祉のまちづくりに関わる普及啓発を進める際にも活用できるようにする
- ・まち歩き点検等の結果を行政に反映させることや、行政が行うアンケート等に回答するなど、住民の意見を行政に反映させる仕組みにする
- ・行政にとっても、施設や設備をより使いやすいものにするために意見を聞くことができるほか、整備後のスパイラルアップにも活用できる
- ・研修の機会を設ける等、サポーターの福祉のまちづくりに関する自己啓発を支援する
- ・サポーターになっている人の知識を住民に還元させる活動を用意する
- ・特定の住民からの意見だけに偏らないようにするためには、対象を制限しない、サポーターには任期を設ける、などの配慮が有効

取組事例①福祉のまちづくりサポーター（練馬区）

【登録方法等】

- 福祉のまちづくりに関心がある方を対象に、本人からの申請に基づき登録
- 任期は特に定めず
- 平成26年度末現在、446名の多様な方が登録
- 現在の登録者は、車いす（電動・自走・介助）の方、片麻痺の方、視覚障害者（全盲・弱視）、聴覚障害者、知的障害者、元気な高齢者、杖を使用していたり、持病をお持ちの虚弱高齢者、子育て中の方、障害のない方など

【サポーターの業務内容】

- 福祉のまちづくりに関するアンケートへの回答、住まいの地域付近の道路や施設の整備・改良工事の現地調査への同行、整備後の検証

【活動事例】

- 福祉のまちづくり総合計画に基づく「区民意見聴取事業」において、施設等の新設や改修が行われる際、主に障害当事者のサポーターに現地調査・先行事例見学・アンケート等を通じて意見を聴取
- その後、意見を生かせる部分や反映できる箇所については設計の手直しを行い、完成後、同じメンバーによる検証作業を実施
- その際も手直し可能な部分については改善を実施
- 道路や歩道についてのアンケートで意見をもらった場合は、即応できる部分についてはサポーターの立ち会いによる現地調査の上、改善を実施
- 即応できない部分（幅員の関係や区道以外の場合など）についても、サポーターに対して説明

【サポーターを活用することによるメリット】

- 現地調査等を行う中で、区職員では気づきにくい道路や建物の不具合などを、区民の目線で見つけてもらい、迅速に対応できる
- 多様な人々が暮らすまちにおいて、障害者や高齢者、子育て層などが「不便を感じる」ことについて、多くの方の意見を施設の設計や使い方に反映できる

<道路についての調査も実施>



<施設調査の様子>



取組事例②おおたユニバーサルデザインのまちづくりパートナー（大田区）

【登録方法等】

- ・パートナーは、公募（作文+面接）又は障害者団体の推薦により、区内在住、UDのまちづくりに興味がある、平日の日中に活動ができる人を採用
- ・任期を2年とすることで、特定の人意見に偏らないように配慮
- ・活動地域を大森地域、調布地域、蒲田地域、糀谷・羽田地域の4つに分け、居住している地域に登録
- ・平成26年度のパートナーは、障害者、知的障害の子の保護者、高齢者、外国人等の50名で構成

【UDパートナーの業務内容】

- ・施設の整備等に関する現地調査及びその他のユニバーサルデザインのまちづくりに関する調査等について、区へ調査結果等の提出
- ・普及啓発に関する協力
- ・ユニバーサルデザインに関する自己啓発のための研修への参加（任意）
- ・平成26年度は区立施設、公園や駅周辺施設等の合同点検を実施

【意見反映の流れ】

- ・UD合同点検を実施した後は意見交換を実施し、その場で出た意見を所管課へ送付
- ・所管課において、意見が出た箇所について内容を確認し、対応策を検討
- ・その後、UDパートナー会議で所管課から対応策等を報告

【UDパートナー活用のメリット】

- ・区職員や健常者では気づかない意見がUDパートナーの方々から出たことで、ユニバーサルデザインに配慮した誰もが使いやすい施設、公園等を整備できた。

【今後の方向性】

- ・UDパートナーは一般区民の方々で構成されているが、今後は学識経験者等、専門的知識を持つ方々をUD点検に招く等、スパイラルアップについて検討中

<駅周辺施設の点検の様子>



<公園内の点検も実施>



事業者における接遇向上研修

高齢者、障害者を含むすべてのお客様に対して、適切な接遇で対応することは事業者の責務です。よって、物販、飲食、交通、医療などすべてのサービス業に従事する職員としてふさわしい接遇を身につけるための取組が必要です。

研修は本来、事業者の責任で取り組むべきものですが、中小企業や商店街などに対しては、身近な自治体である区市町村が取り組むことも重要です。

特に、平成28年4月に障害者差別解消法が施行され、事業者には、合理的配慮の提供について努力義務が課せられることから、今後、積極的に社員等教育に取り組むことが重要になります。

取組のポイント

- 様々なNPO等の民間団体が、独自にプログラムや教材の開発を行っており、また、講師を確保し、事業者等の社員研修を請け負っている団体もあるので、それらを活用していくことも必要（22ページ参照）
- 障害者団体や福祉のまちづくりサポーターと連携して取り組むことが重要
- 研修時間の確保が課題であることから、新規採用時の取組が重要
- 座学だけではなく、実際に接遇をする場面を想定した実習がより効果的
- 実習にあたっては、障害者が参加し、直接意見を聞く機会を設けることが重要
- 事業者は、差別解消法における合理的配慮の考え方を知り、顧客相手に実践できるようにする
- 地域の商店街や中小企業の取組を促すために、身近な自治体である区市町村が実施することが有効

取組事例① ユニバーサルデザイン接客研修（世田谷区）

【事業概要】

- 商店街でUDを広めることを目的として実施
- 実際に障害者と一緒に街に出て買い物体験を行いながら、それぞれの場面で、障害特性に応じてどのような対応が必要かを学ぶ
- 窓口体験を実施し、障害者とのコミュニケーションにおける必要な配慮を学ぶ
- 世田谷区烏山総合支所街づくり課及び株式会社まちづくりステーションが主体となり実施
- 平成26年度に実施した体験研修には、買い物体験には34名と7店舗の店主及び従業員が、窓口体験には25名がそれぞれ参加した
- 買い物体験には16店舗に協力してもらい、参加者に加えて協力店の店主や従業員等が学習に参加

【実施に当たってのポイント】

- 事業開始当初は夜、お店が終わってから主に座学で実施していましたが、徐々に参加者が集まらなくなった
- そこで平日の午後など営業時間中に、当事者の方が先生となりグループごとに直接お店に出向き、接客に当たって配慮するポイントや店舗の工夫等を伝える方法に改めた
- 当事者から直接意見を聞くことで改善への意識づけを促すことができた
- 研修協力店舗への呼びかけや研修生の募集など、民間事業者への働きかけは、研修を委託している株式会社まちづくりステーションや商店街理事の方に依頼

【参加者からの声】

- ソフト面の重要性について気づく声が上がっていた
- (感想一例)「ハード面だけでなく、ソフト面で個人が高い意識を持つことが重要と感じた。」「接してみて初めて分かることが多かった。」など

<買い物体験中のチェック>



<窓口体験の様子>



取組事例② 障害等接遇～障害・認知症の正しい理解のために～（東京都）

【事業概要】

- 障害や認知症の基礎知識と接遇の配慮を学ぶことにより、職場における接遇や周囲への啓発に活かし、福祉保健に携わる職員としての自覚を高めることを目的に接遇研修を実施
- 障害の分野は心身障害者福祉センター等職員が講師となる

【取組のポイント】

- 障害の理解と接遇の基本として、それぞれの障害の概要について紹介するとともに、支援の基本、留意事項等について講義を実施
- それぞれの障害特性に応じた接遇、介助等の方法を、内容によっては実技を交えて学習する
- 車いす体験、見えにくさの体験等に加えて、補聴器を装着した時の聞こえの体験等も実施
- 研修内容は、障害のある職員と共同で作成
- 障害のある人の状況は一人一人異なるため、まずは出会ったときちゃんとコミュニケーションをとることの大切さが研修を通して伝わるように心がけている
- 参加者からは、「他の人にもOJTをして職場全体で知識の共有化を図りたい」「相手の方のプライバシーを大事にし、何か行う時には必ず確認したい」といった声が上がっている

<車いす体験の様子>



<見えにくさを体験する様子>



施設・設備の適正利用や障害者等の理解促進に向けた普及啓発

施設・設備についてハード面でのバリアフリー化が行われていても、例えば、障害者等用駐車区画やだれでもトイレを健常者が利用することにより、必要としている人が利用できないなどの事例があります。また、まちなかで困っている人に対して「手伝いましょうか」と声をかけることでハード面のバリアを解消できることもあります。

そのため、健常者のモラルやマナーの向上、障害者等への理解促進、障害者等の社会参加への支援を一層推進していくことが重要です。

普及啓発のテーマや対象は様々ですが、住民等に対するユニバーサルデザインの理念の浸透のほか、心のバリアフリーや障害者等の理解促進に向けた取組としていくことが重要です。

取組のポイント

- ・心のバリアフリーの具体的な実践につながる内容とする
- ・普及啓発は様々な手法が考えられるが、オリンピック・パラリンピック関連イベントとあわせて行う、「利用者が多く集まる日時、場所で配布する」、「民間事業者や関係団体と共同で行う」など、最も効果的な時期、場所、やり方等で実施する

<手法の一例>

- ・ハンドブック、チラシの活用
- ・シンポジウム、イベント、講演会の開催
- ・マスメディアを活用したCM
- ・調査、アンケートの実施
- ・広報誌の活用

取組事例 ① 町田市心のバリアフリーハンドブック（町田市）

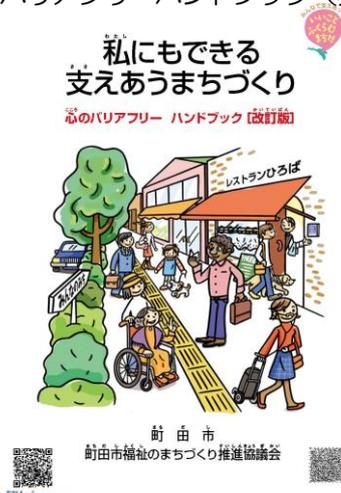
【事業概要】

- ・ 肢体不自由者、視覚、聴覚障害者だけでなく、知的障害や精神障害なども含め、障害者理解を幅広く進めるための入門書として作成
- ・ ハンドブックは、ホームページに掲載しているほか、冊子として作成し、市役所などの公共施設において配布するとともに、市内小中学校に教材として提供している
- ・ 町田市福祉のまちづくり推進協議会の中に心のバリアフリー部会を設け、内容を検討、2003年3月に初版を発行
- ・ 2008年に改訂を行い、知的・精神障害者への配慮を追加で掲載

【取組のポイント】

- ・ 各障害等の状況ごとに左ページに困っていることとして、具体的な場面での事例を記載し、右ページに、それに対して「私たちにできること」として、コミュニケーション方法、手助けの方法等について記載
- ・ 絵や写真を多く取り入れることで視覚的にも理解しやすく、小さな子供から大人まで幅広く利用できるような内容としている
- ・ 小中学校の授業や福祉研修のほか、生涯学習センターや社会福祉協議会などにおける福祉施設での就労をめざす方など一般市民対象の福祉講座や、庁内の職員研修（主に新人研修）で活用している

<心のバリアフリーハンドブック（表紙）>



<イラストを活用したわかりやすい内容>



取組事例② 障害者等用駐車区画の適正利用に向けたガイドライン等（東京都）

【事業概要】

- 各種法令に基づく整備基準により着実に整備が図られている障害者等用駐車区画に健常者が駐車する等により、必要としている人が利用できていない実態があることから、適正利用を推進するための施設管理者向けガイドライン
- ガイドラインは区市町村、飲食店、物販店、サービス店舗等に配布し、それぞれの施設において適正利用を推進するために活用してもらう
- ガイドライン作成とあわせて、ガイドラインの概要版となるリーフレット、都民への普及啓発用チラシ・ポスター等を作成し、施設管理者、利用者双方に対し普及啓発を実施している

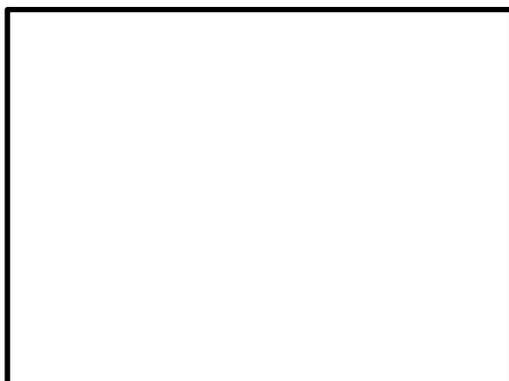
【ガイドラインの特徴】

- 区画の床面塗装や利用対象者を明示した看板設置など、様々な施設で実際に行われている効果的な対策事例を紹介している
- 施設の実情に応じて実施可能な対策を選択できるように、基本的な7つの取組を紹介するとともに、効果的な取組の組み合わせ方についても紹介

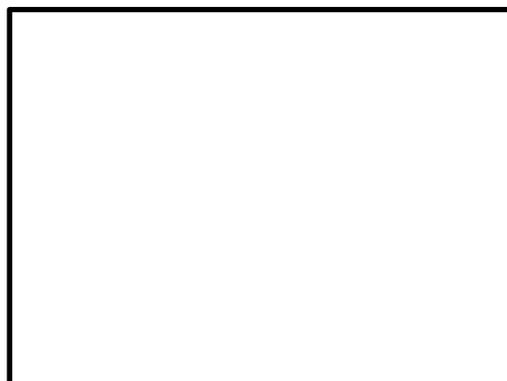
【取組のポイント】

- ガイドライン作成の前に区画の利用者、施設管理者それぞれにアンケート調査を実施し、その結果を基に効果的な取組事例等を検討し、掲載している
- ガイドライン、リーフレット、チラシ、ポスターを、目的や対象者に応じた内容で作成し、普及啓発等を実施している

<写真1>



<写真2>



様々な団体による取組

心のバリアフリーに向けた取組については、これまで紹介してきた各区市町村等の取組以外にも、様々な団体が独自に実施している事例があります。

各区市町村等での事業展開に当たって、参考になる取組や協力を依頼できる取組等もありますので、紹介させていただきます。

取組事例① 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団

●交通サポートマネージャー研修

鉄道事業者やバス事業者の職員など、公共交通機関職員を対象に、障害のある方、高齢の方などへの接遇・介助の基本を習得するプログラムです。このプログラムは企画段階から障害当事者が参画し、研修では講師となって座学、実技、グループディスカッションを通して日常生活や移動の際の課題、適切な対応などを伝えています。

<交通事業者向けバリアフリー教育プログラムの主な特徴>

- 実際の公共交通機関利用の場面を想定し
接遇・介助について学びます。
- 少人数のグループごとに障害当事者や専門家が
加わり、声のかけ方、接遇・介助の方法、配慮
する点などを実習します。参加者からの質問に
もその場でお答えします。
- 参加者同士でディスカッションを行うことで理
解を深めるとともに、「気づき」が生まれます。
- 新入社員からお客さまの対応に慣れている社員
まで、あらゆる立場の方に役立つ研修です。



現在は東京と関西で2日間の集合型研修を年2回ずつ実施しており、約800名の方が交通サポートマネージャーの認定を受けています。

また、勤務シフトの関係から2日間の研修への参加が難しい方のために、ウェブによる「力試し編」、半日程度の「入門編」研修も用意しています。

詳細は以下のウェブサイトをご覧ください

<http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/best/index.html>

●交通バリアフリー学習プログラムの提供

誰もが暮らしやすい社会について考えるために、バリアフリーやユニバーサルデザインを切り口に、冊子やワークシート、ウェブサイトなどを活用しながら学ぶことができる補助教材（学習プログラム）を公開しています。（ウェブサイト <http://www.bfed.jp/> からダウンロード可能）。

プログラムはフレッシュコース（小学生以上を対象）、ジュニアコース（中学生以上を対象）とあり、小学校～大学の他に教員研修や生涯学習、学童保育等で使用されています。

<取り組み事例：小学校（事前学習+授業 4 時間分+夏休みの宿題）>

- 事前学習：冊子を配布し予習。ウェブサイトの活用（バリアフリー事例や障害のある方の動画）
- 1 時間目：障害のある方のお話と、疑似体験（アイマスクや車椅子）、ワークシート作成
- 2 時間目：冊子を使ってバリアフリーを座学（班別学習）
- 3 時間目：気づいたことを各班毎に発表、ウェブサイトで事例等を確認（全体学習）
- 4 時間目：感想文作成、発表（全体学習）
- その後、夏休みに自分で街を調べてみる

<フレッシュコース冊子>

<小学校での実施風景>



<お問い合わせ先> バリアフリー推進部企画調査課 担当 澤田・竹島

〒102-0076 千代田区五番町 10 五番町 KU ビル 3 階

TEL03-3221-6674 FAX03-3221-6674 Email bari_info@ecomor.jp

取組事例②ブラインドサッカーを通じた体験学習（日本ブラインドサッカー協会）

日本ブラインドサッカー協会では、平成14年よりブラインドサッカー（視覚障がい者サッカー）の普及活動を開始し、平成22年より児童を主な対象とした体験プログラム「スポ育プロジェクト」に発展させました。

この体験プログラムでは、児童たちがアイマスクをしながら友だちの声やボールの音を頼りに走り、ボールを蹴る体験をしています。視覚障がいの当事者も参加するため、障がい者と触れ合いながら体験することにより、障がい者の理解や多様な個性の尊重、コミュニケーションの重要性への気づきを与えるきっかけとなっています。

事業内容とその特徴

事前学習、ブラインドサッカーの体験、障がい者（選手）との交流、振り返り学習
学校側が特別な準備を行う必要はなく、事前・事後学習用のテキストも無償で提供しているため、先生に負担にならないプログラムになっています。また、テーマの設定によって、様々な授業で活用できる内容となっています（体育、社会、国語等）。

具体的なプログラムの内容（例）

① 導入（10分）

スタッフ、選手等の自己紹介、体験の上でのルール説明

② 準備体操（15分）

2人1組で実施し、1人がアイマスクをつける。アイマスクをつけていないもう1人が、スタッフが行っている体操を口頭で伝え、実践してもらう。

③ ブラインドダッシュ（25分）

アイマスクをしていない人の誘導で、アイマスクをした人が走るゲーム。

④ ブラインドサッカー体験（25分）

アイマスクをしていない人の誘導で、アイマスクをした人がボールを蹴り、カラーコーンに当てるゲーム

⑤ まとめ（15分）

選手からの講話、質疑応答等

取組事例③府中ボランティアセンターの取組

府中ボランティアセンターでは、ボランティア活動の推進や福祉教育に取り組む府中市内の学校（福祉協力校）と協働し、様々な取組を行っています。

○出張ボランティア教室

事業概要

福祉協力校に対し、ボランティアセンターの職員等が出張し、総合学習の時間等を活用し、ボランティアや障害当事者の講話、車いす体験、高齢者疑似体験、ガイドヘルプ体験などを実施しています。

障害当事者の講話や点字、手話体験等については、障害者団体から当事者を派遣してもらい、実施しています。

取組のポイント

実施計画書を事前に提出してもらうことで、他団体や地域の方の協力を得る必要がある場合でも、大きな混乱もなく進めることができます。

また、体験内容によっては、晴天用と雨天用のプログラムを計画してもらうことで、天候に関わらず実施することが可能となっています。

『福祉体験の趣旨』…介助の仕方等の技術を習得してほしい面もありますが、子どもが体験をする場合は、優しい心を持ってほしいということがあります。

ボランティアセンターでは次のようなことを意識して体験をすすめています。

○当事者の立場に立って行動することにより、相手の気持ちを理解する。

注意：決して不便・恐怖ばかりをあおってはいけません。

↓

○自分にはどんな介助（サポート）ができるのかを考える。

注意：ただし、障害者や高齢者を特別扱いする体験ではありません。

↓

○手助け（ボランティア）の必要性を理解してもらう。

注意：“困っているから手を貸す”ことに健常者も障害者も関係ありません。

○夏のボランティア体験、一日ボランティア体験

事業概要

夏休みを利用してボランティア体験や体験学習による福祉の理解のきっかけを作るため、小学生と保護者（親子）や中学生以上を対象に、様々な施設でボランティア体験を実施します。

ボランティアの受入は高齢者施設、障害児・者施設、児童施設、病院、NPO団体など様々な施設や団体に協力してもらっています。

平成27年度は全72施設・団体に協力してもらい、25組56名の親子（うち小学生30名）、252名の中学生、94名の高校生がボランティア体験を実施しました。

あわせて、中学生・高校生を対象に、福祉まつりや福祉センターまつりの場を活用し、一日ボランティア体験を実施しています。

教育委員会との連携について

学校への依頼事項や夏のボランティア教室などについては、教育委員会に協力してもらい、校長会で周知しています。

また、福祉協力校の連絡会を実施する場合には、教育委員会にも出席してもらうなど、情報交換を密に行っています。